Annual Report 2000-2001

Ombudsman
POSTES CANADA

Ombudsman
855 Brookfield Road
PO Box 90026
Ottawa ON K1V 1J8

51032
13 11 2001
BEAUSEJOUR, MB
ROE 0C0

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

André W. Tessier
Ombudsman

855 Brookfield Road
PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

855, chemin Brookfield
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

Ms. Vivian Albo
Chair, Board of Directors
Canada Post

Dear Ms. Albo,

In accordance with the mandate established by the Board of Directors of Canada Post on November 13, 1997, I am pleased to submit my fourth annual report, covering the period April 1, 2000 to March 31, 2001.

Yours truly,

André W. Tessier

Table of Contents

The Message from the Ombudsman 04-05

The Mandate 06

The Mission Statement 07-11

The Ombudsman Beyond Complaints 12-13

The Statistics 14-15

How to Contact the Office of the Ombudsman 16

Message from the Ombudsman

When my office was created in 1997, emphasis was placed on a number of core principles that became the foundation of our commitment to excellence in serving our customers.

Those founding principles were subsequently reflected in my mission statement, the components of which are the focus of my fourth annual report as Ombudsman at Canada Post.

As per my mission statement, I independently review customer concerns unresolved by all other avenues offered by Canada Post in a fair, unbiased and timely manner to help improve postal service for all Canadians. In doing so, I abide by the Code of Ethics of The Ombudsman Association and I act as an impartial mediator committed to maintaining confidentiality on issues that are brought to my attention. Furthermore, I recommend actions that are equitable to all parties.

In 1997, the Chairman of the Board of Canada Post the Honourable André Ouellet set a high standard when, in a press release announcing the establishment of my new office, he stressed the importance of resolving customer concerns "as quickly and as effectively as possible". Accordingly, my staff and I endeavour to respond to customer complaints within 20 business days and I am pleased to report that we have consistently reached this goal. However, because of their complexity some complaints do take longer to examine.

I am assisted in the pursuit of our objectives by a dedicated team of men and women who are continually striving to achieve excellence in all areas of our operations. The members of my staff are constantly broadening their knowledge base in order to better respond to Canada Post customers requesting my assistance. As this report makes clear, my staff and I are realising the vision inherent in our mission statement.

101-04233/

Our statistics demonstrate that over the course of the last year 6,202 people have requested my assistance. As Ombudsman, I have been granted the power to examine complaints and make recommendations. However, to instigate change I must rely on the power of moral suasion and on the continued support of Canada Post executives. To that effect, all changes that I have recommended have been accepted. Moreover, in many instances, following my intervention Canada Post elected to modify its initial decision thus eliminating the need to conduct an investigation.

In all of the cases that I have reviewed 53.4% of the original decisions made by Canada Post were amended. Changes to these decisions either resulted from recommendations that I have made to Canada Post or from Canada Post reviewing and changing its original decision based on my initial intervention. In the remaining 46.6% of cases I have concluded that Canada Post had fairly applied its policies and therefore I have maintained their original decision.

This annual report also provides information on important initiatives that I have undertaken over the course of the last year. Proactively, I brought to the forefront issues which I believed needed to be examined. These initiatives resulted in improved postal services and a better understanding by customers of certain Canada Post policies or procedures. Finally, this report provides an analysis of various trends identified, of service issues submitted to my office and on the manner of their resolution.

As Canada Post enters an exciting new era, technological progress will lead to the introduction of new services and products for customers. While new challenges may result from such change, I know that my staff and I will continue to find ways to address these challenges and improve postal services for all Canadians.

André W. Tessier

Mandate

The primary role of the Ombudsman is to safeguard customer interests by assisting with the resolution of customer service complaints.

Specifically, the Ombudsman:

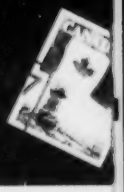
- Promotes and facilitates communications between the customer and the relevant representatives of the Corporation and the process by which the complaints may be voiced and resolved.
- Offers to mediate between the parties to find mutually acceptable solutions.
- When all internal dispute resolution mechanisms have been exhausted, acts as an appeal authority to review in a fair and unbiased manner customer complaints in order to assess the merits of the complaints and recommend resolutions.
- Through periodic reports assists the Corporation in gaining a better understanding of customer concerns and the manner of their resolution.
- Prepares and submits an annual report to the Chairman of the Corporation's Board of Directors.
- Responds to the Board of Directors concerning any matter that the Board specifically refers to the Ombudsman.
- Promotes the Office of the Ombudsman to the general public.

However, the Ombudsman does not become involved with the following:

- The Corporation's relations with its employees, contractors and suppliers.
- Matters that relate exclusively to Canada Post subsidiaries.
- The setting of corporate policies (including mail classifications, rates and pricing).
- Any matter involving compliance with existing legislation (such as the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*, the *Competition Act*, the *Official Languages Act*, etc.) and any matter before the courts.

[*Approved by the Board of Directors of Canada Post.*]

Mission Statement



"In a fair, unbiased and timely manner, the Ombudsman at Canada Post will independently review customer concerns unresolved by all other avenues offered by Canada Post to help improve Postal Service for all Canadians."

Ideally, a mission statement serves a dual purpose: it acts as both a lofty goal that people strive to achieve and a solemn pledge to those an organisation serves. Of course, such a statement is only as strong as the dedication and the performance of the people behind it. Without a sincere commitment to its core values, a mission statement is reduced to the status of an elegant slogan.

In creating the mission statement, the Ombudsman's overriding objective was to find words that offered a succinct expression of his integrity and impartiality, while at the same time framing the central tenets of his ongoing mission.

For the Office of the Ombudsman at Canada Post, the mission statement is a call to action. The following section illustrates the spirit behind the statement, a spirit of dedication to fairness, respect and concrete results. As you will note the individual components of the mission statement are just as significant as the sum of its parts.

① "In a fair, unbiased ...

The Ombudsman and his staff are an impartial liaison between the customer and Canada Post. Being removed from the contentious issues under examination, they are in a unique position to observe and analyse situations in an objective manner.

As the final appeal authority in the dispute resolution process at Canada Post, the Ombudsman must weigh the merits of both sides in a dispute, without favouring one or the other and without prejudice.

He will request from both parties all pertinent documentation and information surrounding the issue at hand. Both the customer and Canada Post can rely on the fact that the Ombudsman will make an equitable recommendation based on the facts produced.

> "I appreciated that a mediated solution was found as opposed to the refusal that I received from Canada Post"
> LH, QC

Mission Statement: Call to Action,

... and timely manner ...

A fundamental aspect of the Ombudsman's commitment to respect and fairness for all is the emphasis placed on a reasonable response time. After all, customers approaching the Ombudsman for assistance have exhausted all other avenues of recourse available at Canada Post. They have a problem and they are eager to obtain a response to their concern.

The Ombudsman understands this concern and is committed to respond to all customer requests for assistance within 20 business days. Our statistics reveal that 95% of all complaints examined were finalised within this timeframe. The remaining 5% were complex issues, which required more time to examine.

While this response rate illustrates both the Ombudsman's commitment to timely service and his ability to achieve his goals in this regard, it should be noted that each concern is unique and that there is no definite time period by which a fair resolution can be achieved. Timeliness is a key priority but the Ombudsman places even greater emphasis on achieving a resolution that is fair.

> "I was very impressed with the people I dealt with. My problem with my Post Office was solved quickly by the Ombudsman. DF, ON"

... the Ombudsman at Canada Post will independently review ...

The Ombudsman is vested with the level of independence needed to effectively discharge his responsibilities. Operating at arm's length from Canada Post, the Ombudsman reports and is accountable only to the Chair of the Board of Directors of Canada Post.

Prior to making recommendations the Ombudsman will independently review all of the facts provided by all parties concerned and weigh the potential impact of his decision on all Canadians. All of his decisions are made with a view to improving service for individual complainants but never to the detriment of the collectivity.

Commitment to Excellence

3 ...

The Ombudsman has clearly established the autonomy of his office through a diligent commitment to independence in all his rulings by never taking sides in disputes between Canada Post and its customers. The Office of the Ombudsman has been praised for its independent spirit and the valuable contributions it has made toward improving postal service.

> "Everyone at Canada Post said that it could not be done. I came to you and you did it. You really are independent from Canada Post. LR, AB"

4 ... customer concerns ...

Canada Post processes 38 million pieces of mail every day, serving 30 million Canadians and over 950,000 businesses and public institutions. In all, over 9.6 billion pieces of mail are delivered in a year, to 12.9 million addresses in every community in Canada.

Considering these high numbers, customer service concerns will undoubtedly arise. While the vast majority of these concerns are resolved within Canada Post, some customers will appeal to the Ombudsman requesting a review of their issue. The issues brought to the attention of the Ombudsman vary and originate from a diverse group of customers. These customers range from individual consumers of Canada Post products and services to large business organisations for whom the postal service is a critical component of their operation.

For many customers their postal service is a vital link to the outside world. It is their main highway for communicating and in some instances it is also the shopping centre through which they are provided with products and services.

The Ombudsman will address each concern with the same respect and integrity whether an individual consumer or a large organisation brings the issue forward.

> "You must have done some magic because my problem was immediately resolved. It's obvious that you take your job seriously and that is as good as one can expect. HM, ON"

Mission Statement: Call to Action,

5 ... unresolved by all other avenues offered by Canada Post ...

The Ombudsman acts as the final appeal authority for customers who have exhausted all internal dispute resolution mechanisms available at Canada Post. While Canada Post Customer Service agents are competent to answer all questions and are committed to customer satisfaction, some customers may disagree with the decision rendered by Canada Post and appeal to the Ombudsman for assistance.

Before the Ombudsman can proceed with a request for assistance from a Canada Post customer, the following procedure must be respected:

- Customers must begin by bringing their concerns to their first point of contact at Canada Post.
- If the concern is still not resolved, the second step is to communicate with Canada Post Customer Service.
- If the concern remains unresolved, an appeal may be made to the Ombudsman.

The Ombudsman requires that a *Request for Review* form be completed and signed by the customer. This authorizes his office to investigate a complaint and to obtain information with respect thereto. Copies of all pertinent documentation must also be provided.

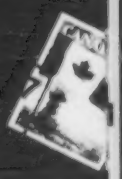
Only when all requirements have been fulfilled will the Ombudsman assess the merits of a complaint. Customers are informed once the Ombudsman determines whether or not to proceed with a formal review of the complaint.

After the decision to pursue the matter is made, the Ombudsman will proceed to analyse the facts presented by both the customer and Canada Post and will often seek additional information or clarification. This may result in Canada Post opting to modify its original decision without the need for further investigation by the Ombudsman.

If additional investigation is warranted, the Ombudsman will further analyse the facts submitted by all parties concerned. He will then either decide to maintain Canada Post's original decision or will make a recommendation that the original decision be amended.

There are no guarantees that the Ombudsman will always find a solution to problems. But the guarantee customers will get is that someone will take the time to listen to them, to get to the bottom of the situation and that an equitable recommendation will be made based on the facts of the case.

> "My queries were answered promptly and although it did take some time to find our package, I believe that this was possible due to your intervention on our behalf. I wish to express my sincere thanks. It's a feeling of enjoyment knowing the little man has a voice. PM, MB"



6 ... to help improve Postal Service for all Canadians."

This final component of the mission statement is truly the over-arching objective of the Ombudsman at Canada Post. Everything the Ombudsman and his staff do to help resolve customer concerns is inspired by a sincere commitment to improve the quality of postal service.

One of the ways this is accomplished is by the Ombudsman bringing his concerns to the attention of Canada Post's senior management before emerging issues develop into serious problems. In such instances, the Ombudsman often recommends that Canada Post management review a given policy, guideline and/or procedure relating to a specific issue that, in his considered opinion, is or could become problematic.

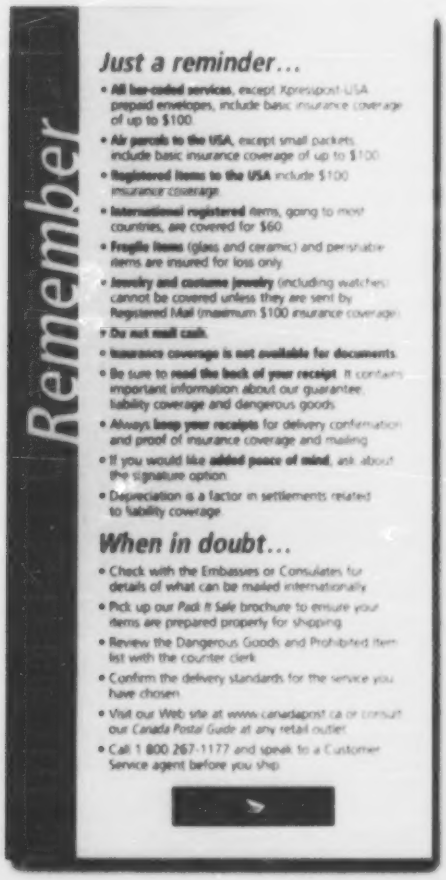
In addition to the above the Ombudsman can also contribute to better postal service by making recommendations for action. These recommendations may have an impact on one customer, or a group of customers and are compensatory or functional in nature. Each case and its resolution is unique and based on specific factors that do not set a precedent and have no bearing on future cases.

Furthermore, the Ombudsman will make recommendations on a much broader scale. These recommendations are national in scope and involve cases in which the Ombudsman has concluded that a specific policy, guideline and/or procedure should be amended in order to reflect new realities. Given that the management of Canada Post has acted on each of the Ombudsman's recommendations, it is clear that the Ombudsman is having a constructive impact on the quality of postal service.

> "The investigation was well done, summarised accurately and initiatives taken to ensure better service for customers in the future. TP, NB"

The Ombudsman Beyond Complaints

The role of the Ombudsman is not limited to the investigation of customer service problems brought to his attention by Canadians. He is also mandated to assist Canada Post in gaining a better understanding of those problems and the manner of their resolution. Proactively the Ombudsman brings his concerns to the attention of Canada Post executives, requesting that they review their policies, guidelines and/or procedures relating to specific issues. The following outlines some of the initiatives undertaken by the Ombudsman over the course of the last year. In each case, Canada Post acknowledged the importance of the concerns raised by the Ombudsman and took appropriate corrective action.



A. Covered by Insurance?

We received numerous complaints from customers who did not fully understand the restrictions and limitations that they were subject to when purchasing insurance for their mailings. The Ombudsman deemed appropriate that Canada Post should educate customers and advise them at the point of purchase as to the restrictions and limitations of insurance coverage to avoid potential confusion.

Canada Post immediately reacted to the concerns raised by the Ombudsman and took the necessary steps to ensure that customers are properly informed at the point of purchase. Retail counter personnel have since been provided with information to be handed to customers purchasing insurance for a mailing so they may be better informed at the outset.

B. Sign on the Line!

Canada Post is at the forefront of the information technology revolution, offering new products and services and adopting new tools. However, while the march into the 21st century is providing customers with exciting advantages it is also creating new concerns for a number of people served by Canada Post.

For example, where technology permitted, customers were asked to sign electronically for personal contact items received through the mail. This involved "signing" their name on an electronic pad. Some customers complained about this technological advancement and asked to continue to use the more traditional option of signing for such items with pen and paper.

Accordingly, the Ombudsman discussed the issue with senior management at Canada Post who recognised the importance of offering customers both state-of-the-art service as well as the more traditional approach. The Ombudsman suggested that Canada Post should reinforce with its retail outlets the existing policy which already offers customers both signature options.

Canada Post informed the Ombudsman that they agreed with his proposal and, in the interest of improved customer relations, they proceeded to reinforce the policy with all retail outlets.

C. Who Are You?

Presenting proper identification to access a service or receive a product is a standard practice in our society. It has one purpose: protecting the customer by ensuring that only the intended recipient or an authorised representative is able to acquire a specific item or service.

During an examination into a customer complaint, it was discovered that Canada Post referred to two separate procedures with regard to customer identification when retrieving mail from a retail outlet. The problem arose from the fact that the two procedures were open to different and contradictory interpretations, leading to unnecessary complications for customers.

One procedure required that customers always produce identification unless they were well known or have produced identification in the past, while the other procedure required that customers must always provide identification. The Ombudsman pointed out this apparent contradiction in procedures to the Retail department, which recognised that the situation represented a potential problem. The department has informed the Ombudsman that the policies have been reconciled to eliminate any possible confusion for either retail staff or for customers.

D. Documents: On File?

Prior to rendering decisions, the Ombudsman must have access to all the facts and information pertinent to any given case.

While conducting his reviews, the Ombudsman contacts Canada Post to request copies of documentation. In some cases, older documents were requested and were not readily available. The Ombudsman found that in some areas, archiving procedures appeared to be unclear for employees and were not applied consistently. This resulted in unnecessary delays.

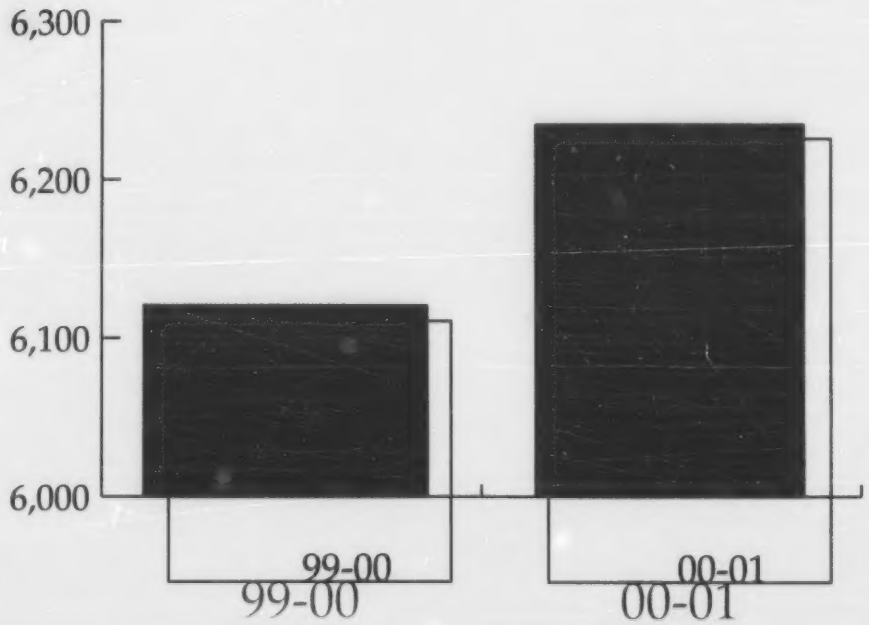
The Ombudsman raised this matter with Canada Post executives who agreed that sometimes retrieving documents can be a challenge despite the fact that Canada Post has a well-defined document retention schedule. The Ombudsman recognizes that due to the high and growing number of daily transactions, it is inconceivable that Canada Post keep every document it creates for extended periods of time.

Bearing this in mind, the Ombudsman nevertheless asked Canada Post to take appropriate measures to ensure that all staff are aware and apply the current policy on the retention of documents.

Statistics

The last fiscal year has seen many changes implemented by Canada Post, which resulted in a less than anticipated number of requests for assistance.

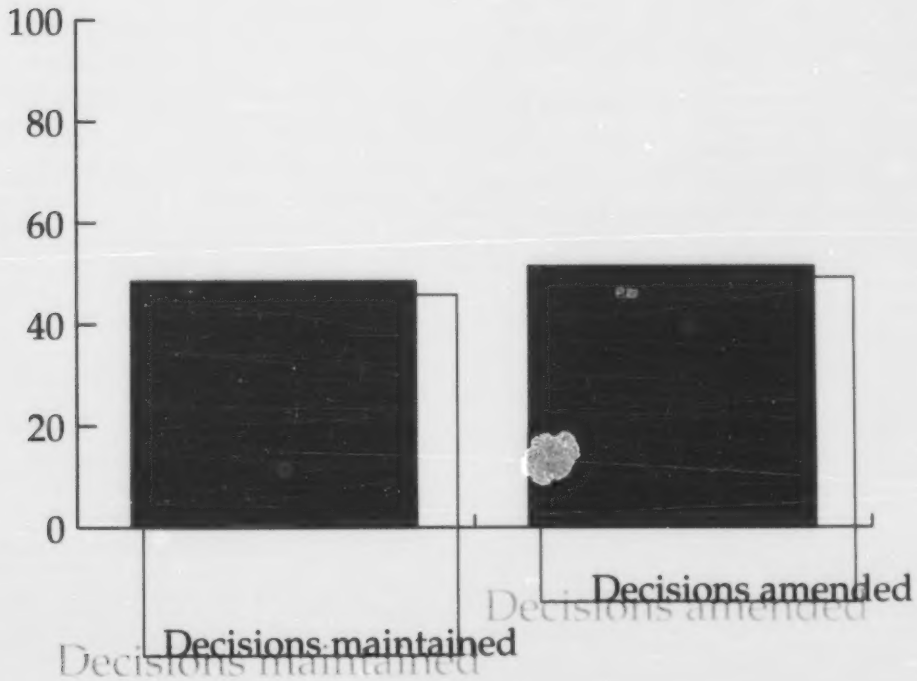
The introduction by Canada Post of the *local trading area concept* led to positive changes by bringing Canada Post closer to its customers. This new concept appears to have translated into increased resolution of issues at the local level thereby reducing the need to further escalate complaints. This new approach positively impacted the level of customer satisfaction.



1. Total number of requests for assistance

Chart #2 represents the outcome of complaints reviewed by the Ombudsman. The decisions maintained (46.6%) represent those cases where the Ombudsman's examination has demonstrated that, in his opinion, Canada Post acted appropriately and fairly and found no justification to recommend otherwise.

Amended decisions (53.4%) representing in part those cases where the Ombudsman has recommended a different resolution than the one previously reached by Canada Post (34.7%). The remaining amended decisions (18.7%) represent those cases where Canada Post, further to the Ombudsman's intervention, has resolved the complaint differently based on the information provided by the Ombudsman's Office.



2. Decisions maintained / amended

ow to contact the Office of the Ombudsman

Office of the Ombudsman

Telephone: 1 800 204-4198

Fax: 1 800 204-4193

Mail: 855 BROOKFIELD RD
PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Web site: www.ombudsman.poste-canada-post.com

Rapport annuel 2000-2001

Ombudsman
POSTES CANADA

Ombudsman
855, chemin Brookfield
CP 90026
Ottawa ON K1V 1J8

...opportun et de ...
...ont pu être résolus par ...
...améliorer le service ...
...de manière indépend...
...autres méthod...

CANADA POST
Ombudsman
POSTES CANADA

André W. Tessier
Ombudsman

855, chemin Brookfield
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

855 Brookfield Road
PO BOX 90026
OTTAWA ON K1V 1J8
CANADA

Madame Vivian Albo
Présidente du Conseil d'administration
Postes Canada

Madame la Présidente,

Conformément au mandat qui m'a été confié par le Conseil d'administration de Postes Canada le 13 novembre 1997, j'ai le plaisir de vous soumettre mon quatrième rapport annuel. Il porte sur la période s'étendant du 1er avril 2000 au 31 mars 2001.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations respectueuses.

André W. Tessier

Table des matières

Le message de l'ombudsman 04-05

Le mandat 06

L'énoncé de mission 07-11

L'ombudsman au-delà des plaintes 12-13

Les statistiques 14-15

Comment joindre le Bureau de l'ombudsman 16

Message de l'ombudsman

Lorsque mon Bureau a été créé en 1997, nous avons accordé une attention toute particulière à certains principes essentiels qui sont devenus la base de notre engagement envers l'excellence dans la prestation des services à la clientèle.

Ces principes de base ont été par la suite intégrés à notre énoncé de mission, dont les éléments font l'objet de mon quatrième rapport annuel à titre d'ombudsman à Postes Canada.

Conformément à mon énoncé de mission, j'examine, en temps opportun et de manière indépendante, juste et impartiale, les problèmes des clients qui n'ont pu être résolus par les autres méthodes qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens pour améliorer le service postal. Ainsi donc, je me conforme au code de déontologie de l'Association des Ombudsman et j'agis comme médiateur impartial engagé à maintenir le caractère confidentiel des questions qui sont portées à mon attention. En outre, je recommande la mise en œuvre de mesures qui soient équitables pour tous.

En 1997, le président du Conseil d'administration de Postes Canada, l'honorable André Ouellet, a établi des normes élevées lorsqu'il a souligné, dans un communiqué annonçant l'établissement de mon nouveau Bureau, l'importance de résoudre les problèmes des clients « le plus rapidement et le plus efficacement possible ». Par conséquent, mon personnel et moi, nous nous efforçons de donner suite aux plaintes des clients dans un délai de vingt jours ouvrables et j'ai le plaisir de vous informer que nous avons régulièrement réussi à atteindre cet objectif. Toutefois, en raison de la complexité de certaines plaintes, nous devons consacrer plus de temps à leur examen.

Dans la poursuite de nos objectifs, je suis secondé par une équipe dévouée d'hommes et de femmes qui s'efforcent continuellement d'atteindre l'excellence dans tous les domaines de nos activités. Les membres de mon personnel ne cessent de se perfectionner dans le but de mieux aider les clients de Postes Canada qui me soumettent des demandes d'assistance. Comme le précise le présent rapport, mon personnel et moi veillons à réaliser la vision inhérente à notre énoncé de mission.

Selon nos statistiques, au cours de la dernière année, 6 202 personnes ont sollicité mon assistance. En tant qu'ombudsman, j'ai été investi du pouvoir d'examiner les plaintes et de formuler des recommandations. Toutefois, afin que des changements puissent se produire, je dois compter sur le pouvoir de persuasion et le soutien constant de la haute direction de Postes Canada. Ainsi, tous les changements que j'ai recommandés ont été acceptés. De plus, dans de nombreux cas, Postes Canada a choisi, à la suite de mon intervention, de réviser sa décision initiale, éliminant ainsi la nécessité de mener une enquête.

De tous les cas que j'ai examinés, les décisions originales prises par Postes Canada ont été révisées dans une proportion de 53,4 p. 100. Ces changements sont le résultat, soit des recommandations que j'ai formulées à Postes Canada, soit de mes interventions initiales qui ont amené Postes Canada à réviser ses décisions. Dans les autres cas, j'ai conclu que Postes Canada avait appliqué équitablement ses politiques. J'ai donc appuyé sa décision initiale.

Ce rapport annuel fait état également d'importantes initiatives que j'ai entreprises au cours de la dernière année. De manière proactive, j'ai soulevé des questions qui, selon moi, devaient être examinées. Cette démarche a donné lieu à une amélioration des services postaux et a permis aux clients de mieux comprendre certaines politiques ou pratiques de Postes Canada. Enfin, ce rapport présente une analyse de diverses tendances observées par mon Bureau et de problèmes portés à mon attention en matière de service, y compris le mode de résolution adopté.

Postes Canada entre dans une nouvelle ère passionnante où les progrès technologiques auront pour conséquence la mise en oeuvre de nouveaux services et produits pour les clients. Il faut s'attendre à ce que ces progrès soient porteurs de nouveaux défis. J'ai la conviction que mon personnel et moi continuerons de trouver des moyens de relever ces défis et d'améliorer les services postaux pour le bénéfice de tous les Canadiens.

André W. Tessier

Mandat

Le rôle principal de l'ombudsman est de protéger les intérêts de la clientèle en aidant à trouver des solutions aux plaintes reliées au service à la clientèle.

Plus particulièrement, l'ombudsman :

- Encourage et facilite les communications entre les clients et les personnes responsables à Postes Canada et voit au bon fonctionnement du processus selon lequel les plaintes sont formulées et résolues.
- Offre d'agir comme médiateur pour trouver des solutions mutuellement acceptables.
- Sert d'instance d'appel pour évaluer de façon juste et équitable les plaintes des clients et recommander des solutions lorsque les processus existants n'ont pas réussi à résoudre les problèmes.
- Remet des rapports périodiques à Postes Canada afin de l'aider à acquérir une meilleure compréhension des préoccupations des clients et des façons d'y répondre.
- Élabore et présente un rapport annuel au président du Conseil d'administration.
- Répond au Conseil d'administration pour toute question explicitement soumise à l'ombudsman par le Conseil.
- Assure la promotion du Bureau de l'ombudsman auprès du public.

Par ailleurs, l'ombudsman n'intervient pas dans les questions suivantes :

- Les rapports de Postes Canada avec ses employés, entrepreneurs et fournisseurs.
- Les questions qui touchent uniquement les filiales de Postes Canada.
- L'établissement des politiques internes (y compris la classification du courrier, les tarifs et les prix).
- Tout sujet ayant trait à la conformité d'une législation quelconque (p. ex. la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur les langues officielles*, etc.) et tout sujet devant les tribunaux.

[*Approuvé par le Conseil d'administration de Postes Canada.*]

Énoncé de mission

« L'ombudsman à Postes Canada examine, en temps opportun et de manière indépendante, juste et impartiale, les problèmes des clients n'ayant pu être résolus par les autres méthodes qu'offre Postes Canada à tous les Canadiens pour améliorer le service postal. »

Idéalement, un énoncé de mission a un double but : il sert d'abord d'objectif supérieur que l'on s'efforce d'atteindre ainsi que d'engagement solennel envers ceux qu'un organisme dessert. Bien entendu, un tel énoncé repose essentiellement sur le dévouement et le rendement des personnes concernées. Sans leur engagement sincère envers ses valeurs fondamentales, un énoncé de mission ne demeure qu'un beau slogan.

En créant l'énoncé de mission, l'ombudsman visait d'abord à trouver les mots qui évoqueraient brièvement son intégrité et son impartialité, tout en formulant les principes fondamentaux de son mandat.

Pour le Bureau de l'ombudsman à Postes Canada, l'énoncé de mission est une invitation à passer à l'action. La section suivante décrit l'esprit qui motive cet énoncé, l'engagement envers l'équité, le respect et les résultats concrets. Comme vous le constaterez, chaque élément de l'énoncé de mission est tout aussi important que la somme de ses parties.

1. « ... de manière juste et impartiale ...

L'ombudsman et son personnel constituent un lien impartial entre le client et Postes Canada. N'étant pas partie aux litiges, ils occupent une position exceptionnelle pour observer et analyser les situations de façon objective.

En tant que dernière instance dans le processus de résolution des différends à Postes Canada, l'ombudsman doit évaluer le bien-fondé des arguments des deux parties impliquées dans un différend, sans en favoriser une au détriment de l'autre et sans préjuger du cas. Il demandera aux deux parties de lui communiquer tous les documents et renseignements ayant trait au dossier. Le client et Postes Canada peuvent être assurés que l'ombudsman formulera une recommandation équitable en se fondant sur les faits qui lui sont présentés.

« Je me réjouis qu'on ait trouvé une solution négociée après avoir essuyé un refus de la part de Postes Canada. LH, QC »

Énoncé de mission : Un mandat axé

② ... en temps opportun ...

Un aspect fondamental de l'engagement de l'ombudsman à l'égard du respect et de l'équité est l'attention qu'il accorde à un délai de réponse raisonnable. Après tout, les clients qui font appel à l'ombudsman ont épuisé toutes les autres voies de recours proposées par Postes Canada. Ils ont un problème et ils désirent obtenir une réponse à leur question dans les meilleurs délais.

L'ombudsman est conscient de ce problème et s'engage à donner suite à toutes les demandes d'assistance provenant des clients dans les vingt jours ouvrables suivants. Selon nos statistiques, 95 p. 100 des plaintes examinées sont réglées dans ce laps de temps. Les autres 5 p. 100 sont des questions complexes, plus longues à étudier.

Bien que ce taux de réponse témoigne de l'engagement de l'ombudsman à répondre aux demandes en temps opportun, de même que de sa capacité d'atteindre ses objectifs à cet égard, il faut retenir que chaque problème est unique et qu'il n'y a pas de délai prescrit pour le régler de façon juste et impartiale. La rapidité d'exécution est une priorité essentielle, mais l'ombudsman accorde encore plus d'importance au règlement équitable d'un problème.

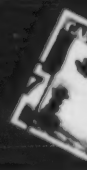
« J'ai été très impressionné par les personnes avec lesquelles j'ai eu à traiter. J'avais un problème avec mon bureau de poste et l'ombudsman l'a réglé rapidement. DF, ON »

③ ... l'ombudsman à Postes Canada examine de manière indépendante ...

L'ombudsman est investi de l'indépendance nécessaire pour s'acquitter de ses responsabilités. Agissant de façon indépendante de Postes Canada, l'ombudsman relève et rend compte uniquement à la présidence du Conseil d'administration de Postes Canada.

Avant de formuler ses recommandations, l'ombudsman examine de manière indépendante tous les faits présentés par les parties intéressées et soupèse les incidences possibles de sa décision sur l'ensemble des Canadiens. Il prend toutes ses décisions dans le but d'améliorer le service à des clients particuliers, mais jamais au détriment de la collectivité.

sur l'excellence du service



③ ...

L'ombudsman a clairement établi l'autonomie de son Bureau en s'engageant avec diligence à rendre de façon impartiale toutes ses décisions et, à cette fin, il ne prend jamais parti dans les différends qui surgissent entre Postes Canada et ses clients. Le Bureau de l'ombudsman a été complimenté pour son esprit d'indépendance et ses importantes contributions à l'amélioration du service postal.

« Tout le monde me disait à Postes Canada que cela ne pouvait se faire. Je suis venu vous voir et vous avez réussi à régler la question. Vous êtes vraiment une entité indépendante de Postes Canada. LR, AB »

④ ... les problèmes des clients ...

Postes Canada traite 38 millions d'envois chaque jour, desservant 30 millions de Canadiens et plus de 950 000 entreprises et institutions publiques. Au total, plus de 9,6 milliards d'envois sont livrés annuellement à 12,9 millions d'adresses dans l'ensemble du Canada.

Avec un tel volume, les problèmes liés au service à la clientèle augmenteront sans doute. Bien que ceux-ci soient, dans la majorité des cas, réglés par Postes Canada, certains clients font appel à l'ombudsman pour qu'il examine leur problème. Les questions soumises à l'ombudsman sont des plus variées et proviennent de divers clients; il peut s'agir de simples clients se procurant des produits et services de Postes Canada ou de grandes entreprises pour qui le service postal est une composante essentielle de leurs activités.

Pour de nombreux clients, le service postal est un lien très important avec le monde extérieur. C'est en fait leur principal mode de communication et, dans certains cas, le centre commercial par lequel ils se procurent des produits et reçoivent des services.

L'ombudsman traite chaque problème avec le même respect et la même intégrité, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une grande entreprise.

« Vous êtes un véritable magicien ! Mon problème a été réglé immédiatement. Il est évident que vous prenez votre travail au sérieux et on ne peut faire mieux que vous. HM, ON »

Énoncé de mission : Un mandat axé

5 ... qui n'ont pu être résolus par les autres méthodes qu'offre Postes Canada ...

L'ombudsman fait fonction de dernière instance de recours lorsque les mécanismes de résolution de problèmes de Postes Canada ne permettent pas de régler un différend. Même si les agents du Service à la clientèle de Postes Canada ont la compétence voulue pour répondre à toutes les questions et que la satisfaction des clients leur tient à cœur, il arrive que certains clients soient en désaccord avec une décision rendue par Postes Canada et demandent l'intervention de l'ombudsman.

Avant que l'ombudsman puisse examiner une demande d'assistance d'un client de Postes Canada, la procédure suivante doit être respectée :

- le client doit d'abord porter le problème à l'attention du point de contact initial avec Postes Canada;
- si la question n'est toujours pas réglée, la deuxième étape consiste à communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada;
- si le différend persiste, on peut alors faire appel à l'ombudsman.

Le client doit remplir et signer le formulaire *Demande de révision* pour autoriser le Bureau de l'ombudsman à enquêter sur la plainte et à obtenir toute information liée à la demande. On doit lui communiquer aussi des copies de tous les documents pertinents.

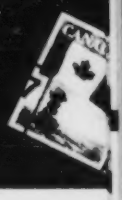
Une fois que les exigences ont été satisfaites, l'ombudsman évalue le bien-fondé de la plainte. Le personnel de son Bureau informe ensuite le client de la décision qu'a prise l'ombudsman, à savoir s'il procède ou non à l'examen officiel de la plainte.

S'il décide d'intervenir, l'ombudsman analyse les faits présentés par le client et par Postes Canada et demande souvent des renseignements ou des éclaircissements supplémentaires. Il peut en résulter que Postes Canada décide de modifier sa décision initiale et qu'il ne soit pas nécessaire que l'ombudsman poursuive son enquête.

S'il faut poursuivre l'enquête, l'ombudsman tiendra compte des faits soumis par toutes les parties concernées. Il décidera alors soit de maintenir la décision initiale de Postes Canada ou de recommander à Postes Canada de réviser celle-ci.

Rien ne garantit que l'ombudsman trouvera toujours une solution aux problèmes portés à son attention. Le client obtient toutefois l'assurance que quelqu'un prendra le temps de l'écouter pour aller au fond des choses et qu'une recommandation équitable sera formulée en fonction des données recueillies.

« « On a répondu rapidement à mes demandes d'information et même s'il a fallu un certain temps pour retrouver notre colis, grâce à votre intervention, le problème a été réglé. Je désire vous remercier sincèrement. C'est agréable et rassurant de savoir que le citoyen ordinaire peut se faire entendre. PM, MB » »



6 ... pour améliorer le service postal pour tous les Canadiens. »

Le dernier élément de l'énoncé de mission est sans aucun doute l'objectif dominant qui transcende le rôle de l'ombudsman. Tous les gestes posés par l'ombudsman et son personnel pour aider à résoudre les problèmes des clients s'inspirent d'un engagement sincère à améliorer la qualité des services postaux.

Pour l'ombudsman, l'une des façons d'atteindre cet objectif consiste à porter à l'attention de la haute direction de Postes Canada chaque problème avant qu'il ne s'aggrave. En pareil cas, l'ombudsman recommande occasionnellement à la direction d'examiner une politique, une ligne directrice ou une procédure donnée ayant trait à une question particulière qui, d'après son opinion motivée, est problématique ou risque de le devenir.

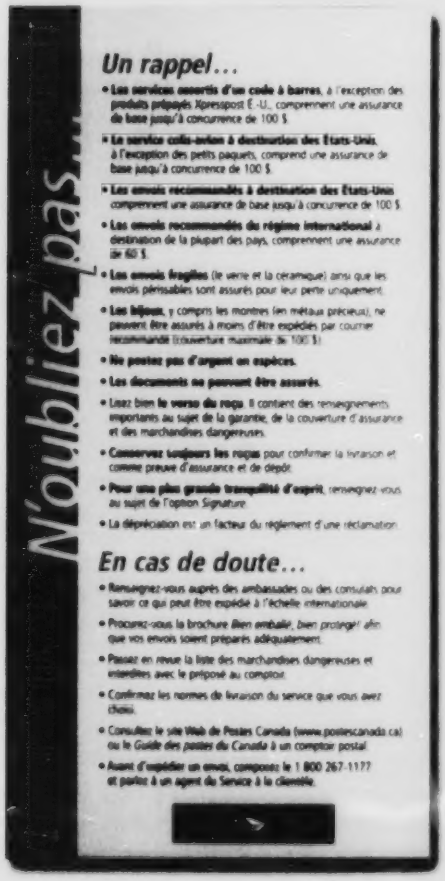
En outre, l'ombudsman peut aussi contribuer à l'amélioration du service postal en formulant des recommandations à mettre en application. Ces recommandations peuvent viser un seul client ou un groupe de clients; certaines sont de nature compensatoire et d'autres de nature fonctionnelle. Chaque plainte et son règlement sont uniques et fondés sur des paramètres précis qui ne créent pas de précédent et n'influent nullement sur les cas ultérieurs.

Par ailleurs, l'ombudsman formule des recommandations qui ont une portée beaucoup plus grande. Ces recommandations s'appliquent à l'ensemble du pays et comprennent des cas où l'ombudsman a déterminé qu'une politique, une ligne directrice ou une procédure spécifique devrait être modifiée pour tenir compte d'une nouvelle réalité. Étant donné que la direction de Postes Canada a donné suite à chacune des recommandations de l'ombudsman, il est évident que ses interventions ont des répercussions avantageuses sur la qualité du service postal.

« « L'enquête a été bien menée, résumée de façon juste et des mesures ont été prises pour assurer un meilleur service à la clientèle à l'avenir. TP, NB » »

L'ombudsman au-delà des plaintes

Le rôle de l'ombudsman ne se limite pas à l'étude des problèmes reliés au service postal qui lui sont soumis par les Canadiens. Il a également le mandat d'aider Postes Canada à mieux comprendre ces problèmes et la façon de les régler. De manière proactive, l'ombudsman fait part de ses préoccupations à la direction de Postes Canada et l'invite à revoir des politiques, des lignes directrices ou des procédures se rapportant à des questions particulières. La section suivante décrit certaines des initiatives entreprises par l'ombudsman au cours de la dernière année. Dans chaque cas, Postes Canada a reconnu l'importance des problèmes soulevés par l'ombudsman et a pris les mesures correctrices qui s'imposaient.



A. Couvert par l'assurance ?

Nous avons reçu de nombreuses plaintes de clients qui n'ont pas bien compris les restrictions et les limites applicables aux produits d'assurance qu'ils achètent pour protéger leurs envois. Pour éviter tout malentendu, l'ombudsman a jugé opportun de demander à Postes Canada de bien renseigner ses clients et de les aviser, sur le lieu de vente, quant aux restrictions et limites de la protection de l'assurance qu'ils veulent se procurer.

Postes Canada a réagi sur-le-champ aux préoccupations soulevées par l'ombudsman et a pris les mesures nécessaires pour veiller à ce que les clients soient dûment informés au moment de la transaction. On a donc transmis au personnel de la vente au comptoir de la documentation pour qu'il la remette aux clients qui achètent de l'assurance afin que ceux-ci soient mieux informés au moment de l'achat.

B. Signez ici !

Postes Canada est à l'avant-garde de la révolution de l'information et ne cesse d'offrir à ses clients de nouveaux produits et services et d'adopter de nouveaux outils. Au moment même où Postes Canada entre de plain-pied dans le XXI^{e} siècle, il semble aussi que ces progrès technologiques suscitent de nouvelles inquiétudes chez certains clients.

Ainsi, là où la technologie le permettait, on demandait aux clients de fournir une signature électronique lorsqu'ils prenaient livraison d'un envoi, c'est-à-dire de « signer » leur nom sur une tablette électronique. Certains clients se sont plaints de ces outils technologiques et ont demandé de pouvoir continuer à signer de façon plus conventionnelle, au moyen d'un stylo sur une feuille de papier.

L'ombudsman a donc discuté de la question avec des dirigeants de Postes Canada, qui ont reconnu l'importance d'offrir aux clients tant des services avant-gardistes que conventionnels. L'ombudsman a proposé à Postes Canada de rappeler à tous les comptoirs postaux l'existence de la politique actuellement en vigueur selon laquelle les deux options sont offertes au client quant à l'obtention de sa signature.

Postes Canada a informé l'ombudsman qu'elle était d'accord avec sa proposition et que cette politique sera réitérée sans tarder dans tous les comptoirs postaux, ce qui contribuera à l'amélioration des relations avec la clientèle.

C. Vos papiers s.v.p.

Présenter une pièce d'identité valable afin de recevoir un service ou un produit n'est que pratique courante dans notre société. Celle-ci ne vise qu'un but : protéger le client en s'assurant que seul le destinataire prévu ou un représentant autorisé peut se procurer un article ou un service particulier.

Pendant l'examen d'une plainte d'un client, on a constaté que Postes Canada faisait mention de deux lignes de conduite différentes concernant l'identification du client qui vient récupérer du courrier à un comptoir postal. Cette situation faisait problème, car ces deux façons de procéder pouvaient donner lieu à des interprétations aussi différentes que contradictoires et entraîner des complications inutiles pour le client.

Selon l'une des procédures, le client doit toujours produire une pièce d'identité à moins d'être connu ou d'en avoir déjà produit une dans le passé. L'autre procédure exige qu'une pièce d'identité soit produite dans tous les cas. L'ombudsman a signalé à la Vente au détail cette évidente contradiction en matière de procédures. On a alors reconnu que cette situation représentait un problème possible et informé l'ombudsman que la politique avait été modifiée afin de supprimer tout risque de confusion chez le personnel de la Vente au détail et chez la clientèle.

D. Documents : au dossier?

Avant de rendre une décision, l'ombudsman doit avoir accès à tous les faits et à toute l'information ayant trait au dossier.

Il arrive, dans le cadre de ses enquêtes, que l'ombudsman demande à Postes Canada des copies de documents. Dans certains cas, d'anciens documents ont été demandés mais n'étaient pas facilement accessibles. L'ombudsman a constaté que, dans certains domaines, les méthodes d'archivage ne semblaient pas claires pour les employés et n'étaient pas appliquées de façon uniforme, ce qui entraînait des retards inutiles.

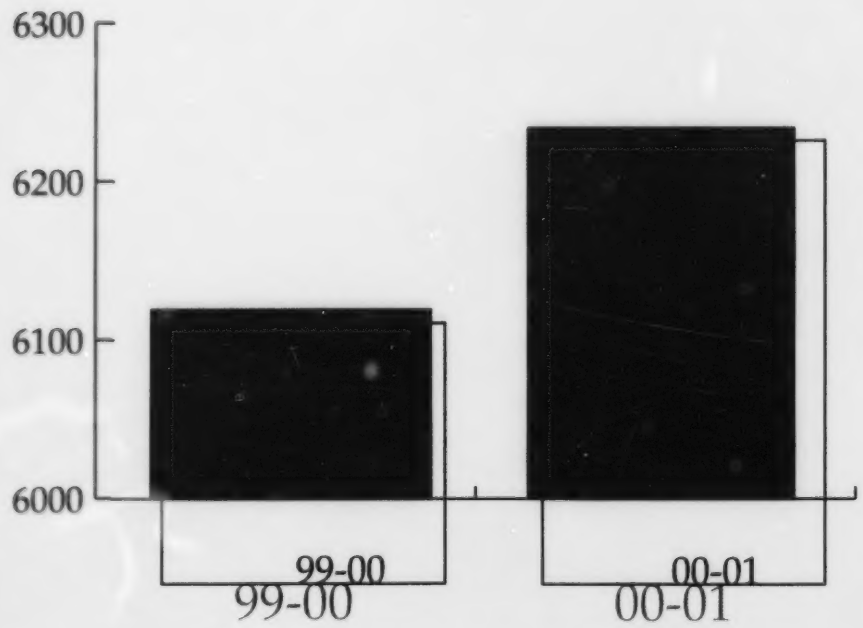
L'ombudsman a soulevé cette question auprès de la haute direction de Postes Canada, qui a convenu que la recherche de documents peut parfois présenter tout un défi malgré l'existence d'un calendrier précis de conservation de documents à Postes Canada. L'ombudsman reconnaît qu'en raison du nombre élevé et sans cesse croissant des transactions quotidiennes, il est inconcevable que Postes Canada conserve chaque document qu'elle crée pour des périodes prolongées.

Compte tenu de ce qui précède, l'ombudsman a toutefois demandé à Postes Canada de prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que tout le personnel soit au courant et applique la politique établie en matière de conservation des documents.

Statistiques

Au cours du dernier exercice, Postes Canada a procédé à de nombreux changements qui ont donné lieu à une augmentation moins élevée que prévue du nombre de demandes d'assistance.

La mise en oeuvre par Postes Canada du *concept de zone locale d'échange* a amené des changements bénéfiques en rapprochant Postes Canada de ses clients. Ce nouveau concept semble s'être traduit par un taux plus élevé de résolution des différends à l'échelon local, et donc par une baisse des interventions à un niveau plus élevé. Cette nouvelle stratégie a eu des répercussions bénéfiques relativement à la satisfaction de la clientèle.

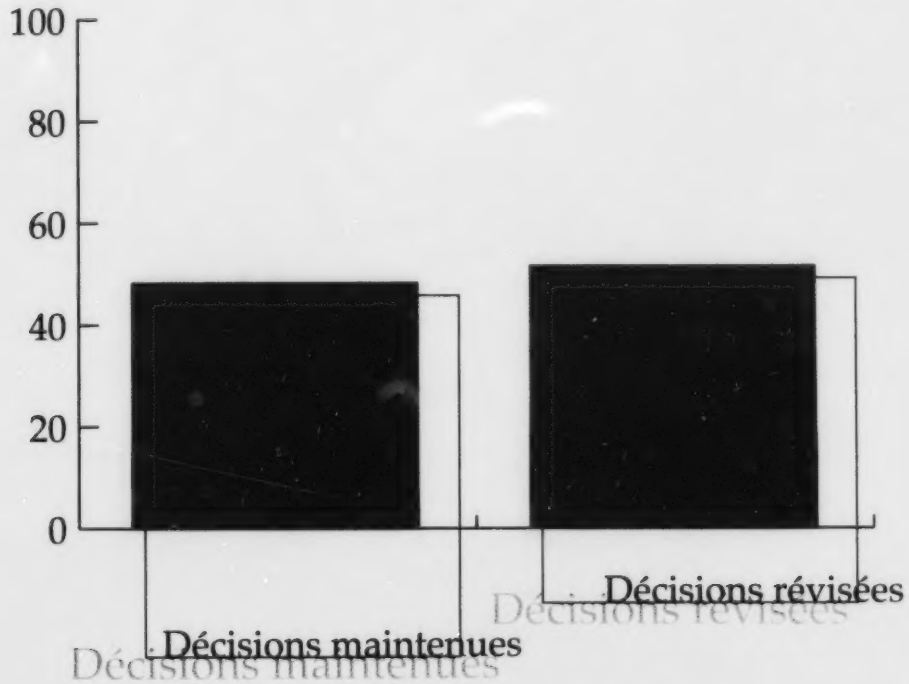


1. Nombre total de demandes d'assistance

Le tableau 2 indique les résultats des plaintes qui ont fait l'objet d'un examen par l'ombudsman. Les décisions maintenues (46,6 %) représentent les cas où un examen attentif a permis à l'ombudsman de conclure que Postes Canada a agi de façon juste et appropriée et qu'il n'y avait donc pas lieu de recommander une autre solution.

Les décisions révisées (53,4 %) représentent, dans une certaine proportion, les dossiers à l'égard desquels l'ombudsman a recommandé un règlement différent de celui proposé en tout dernier lieu par Postes Canada (34,7 %). Les autres décisions révisées (18,7 %) représentent les cas où Postes Canada, par suite de l'intervention de l'ombudsman, a opté pour une solution différente en se fondant sur l'information fournie par le Bureau de l'ombudsman.

Toutes les décisions de l'ombudsman sont motivées par un souci d'équité et d'objectivité et visent avant tout à fournir un meilleur service postal à tous les Canadiens.



2. Décisions maintenues / révisées

omment joindre le Bureau de l'ombudsman

Bureau de l'ombudsman

Téléphone : 1 800 204-4198

Télécopieur : 1 800 204-4193

Adresse postale : 855 CH BROOKFIELD
CP 90026
OTTAWA ON K1V 1J8

Site Internet : www.ombudsman.poste-canada-post.com